困った時の状況チャート

海外旅行保険

AIU CHARTIS OVERSEAS TRAVEL INSURANCE

◆緊急連絡先一覧
◆保険金請求のための必要書類案内　等
（記載内容は2012年7月現在のものです。）

3-13　215M（TF）

お問い合わせ先

●保険金請求について

AIU事故受付センター

ご帰国後の事故のご報告は
0120-04-1799（通話料無料・24時間受付 携帯・PHSでもOK）
03-5619-2741（24時間受付）
テープによる必要書類のご案内は
0120-71-7773（通話料無料・24時間）
メンテナンス等で使用できない場合は上記番号をご利用ください。

インターネットによる事故受付（24時間世界中から受付）→ アドレス http://www.aiu.co.jp

●契約について

・契約期間の延長、内容の変更希望。
・付保証明書の発行希望。
・保険料の返還　等
詳しくは裏面 D-1 参照

ご契約された**代理店**またはAIU保険会社へご連絡ください。ご不明な場合は、次の電話番号にご連絡ください。お調べいたします。
●03-5611-0799（月～金の平日、日本時間9AM～5PM）
●インターネットでご加入の場合…03-5611-0874
（月～金の平日、日本時間9AM～5PM）

けが・病気

a. 重いけが・病気
b. 軽いけが・病気

救急車で病院へ行く
●タクシーでエマージェンシールームへ
●ホテルで医師を手配してもらう
掲載されている以外の病院で治療
掲載されている病院へ
自分で治療費を支払えない
治療費が高額で支払えないときは、アシスタンスセンターへご相談ください。
自分で治療費を支払える
治療費を病院へお支払いいたします

（参考）救急車番号一覧

国名	番号	国名	番号	国名	番号
北米	911	スペイン	091,061	シンガポール	995
カナダ	911	ドイツ	112	タイ（バンコク）	191,123
ブラジル	192	トルコ	112	台湾	119
オーストラリア	000	フランス	15	中国	120
ニュージーランド	111	ベルギー	100	フィリピン（マニラ）	117
イギリス	999	インド	102	ベトナム	115
イタリア	118,112	インドネシア（ジャカルタ）	119	香港	999
オーストリア	144,112			マレーシア	999
オランダ	112	韓国	119	ミャンマー	295133（赤十字）
スイス	144	カンボジア	119		

賠償事故

a.レンタル品に損害を与えた。
b.その他（ホテルの部屋に損害を与えた等）

損害を与えたレンタル業者に払った賠償金の領収書をお取り付けください。

（盗難破損共通）いずれか取得ください。
●第三者証明書
航空会社（航空会社に預けた場合）
警察の事故証明（警察へ届け出た場合）
同行者・ご家族の証明
（破損）
●見積書／領収書
修理の際、取得ください。
●写真
修理不能と思われた場合に破損状況がわかる写真を撮っておいてください。

携行品盗難／破損

スーツケース修理サービス
スーツケースが破損した場合に、弊社と提携しているかばんの修理専門業者をご紹介し、修理を行なうサービスです。（見積りのみのご利用も可能です。修理の有無にかかわらず、スーツケース発送費用のご負担はありません。）
当サービスは、かばんの修理専門会社（株）山澤工房と提携し、ご提供しております。

■ご利用方法
1.必要書類を揃えていただき、次の宛先へお送りください。
郵送先：〒252-1191
綾瀬支店 私書箱1号
AIU保険会社 海外旅行保険サービスセンター行
必要書類：①海外旅行保険保険金請求書（必要事項をご記入ください。）
②パスポートコピー（顔写真及び日本出入国のスタンプが押されたページ）
③航空会社の証明（PIR）証明がない場合は、海外旅行保険保険金請求書の「証人欄」に第三者の記載が必要です。
※修理見積書及び損害箇所の写真は不要です。
2.お急ぎの場合は、AIUへご連絡ください。電話やインターネットで、ご連絡を受付けております。
①電話の場合　0120-04-1799（AIU事故受付センター）
②インターネットの場合　http://www.aiu.co.jp
トップページの「事故・病気・ケガ・災害時のご連絡」から入り「インターネットでのご連絡」を選択してください。
（事故状況欄に、「修理サービス希望」と明記してください。）
3.上記1.の必要書類をご提出いただいた後、（株）山澤工房より、修理サービスご利用に関する案内書面と着払伝票をお送りしますので、手順に従って、スーツケースの発送をお願いいたします。
4.修理が完了した後、宅配業者がご自宅にお届けします。
■注意事項
・修理をご希望されない場合、または一定金額以下の修理をご希望される等の場合は、予めその内容を「山澤工房」にお伝えください。
・修理が不可能（全損）等でお客様のご希望に添えない場合があります。以下のような場合は当サービスのご利用はできません。
・携行品の補償（携行品損害担保特約）に加入されていない場合
・擦り傷や塗料のはがれ等の単なる外観的損傷であり利用に支障がない等、保険金支払いの対象外となる場合
・海外において当サービスをご希望される場合（日本国内のサービスとなります。）

航空機遅延
（6時間以上の遅延、欠航、ダブルブッキングによる搭乗不能）
寄託手荷物遅延

●ご負担いただきました費用の領収書や宿泊証明書を保管しておいてください。
●航空会社からの遅延証明書をご入手ください。

航空会社の証明取得の際、言葉でお困りの方は*部分を提示してください。
＊Please issue some documents to prove flight delay（航空機遅延）/ flight cancellation（航空機欠航）、delayed baggage（手荷物遅延）/ missing（手荷物紛失）/ damaged baggage（手荷物破損）

AIUアシスタンスセンター

（24時間年中無休・日本語受付）
電話ご利用上の注意事項はP.17をご確認ください。

アメリカ（グアム・サイパン含む）、ハワイ、カナダ、中南米担当
●ヒューストンセンター（通話料無料）

アメリカ本土・ハワイ・カナダから	1-800-8740-119
ブラジルから	0800-891-2610
グアム・サイパンから	1-800-8740-119
ジャマイカから	0800-8740-119
メキシコから	001-800-8740-119

中国担当
●北京センター（通話料無料）

中国国内から	800-820-0250

通話料無料の番号がご利用になれないときは、

中国国内から	021-5298-9663
中国国外から	(86)-21-5298-9663

ヨーロッパ・アジア・オセアニア・アフリカ・中近東担当
●東京センター（通話料無料）

フランス・モナコから	0800-911-678
イタリアから	800-786596
イギリスから	0800-032-4147
ドイツから	0800-181-3690
スイスから	0800-562-457
オーストリアから	0800-291524
スペインから	900-948-132
ギリシアから	00-800-81-12-0015
オーストラリアから	1800-008382
香港から	800-968-616
韓国から	00798-815-0029
マレーシアから	1-800-80-8909
ニュージーランドから	0800-440-852
フィリピンから	1-800-1-813-0095
シンガポールから	800-8184-166
台湾から	00801-80-6162
タイから	001-800-812-0117

●コレクトコール番号表
上記以外の地域からは、コレクトコールで以下の番号へお申し込みください。

ヒューストンセンター担当地域	(1)-817-826-7079
北京センター担当地域	(86)-21-5298-9663
東京センター担当地域	(81)3-3560-7826

●AIU事故受付センター

AIUアシスタンスセンターに連絡がとれないときはAIU事故受付センターへご連絡ください。24時間年中無休で日本語による事故連絡を受付けております。
（AIU事故受付センターへの通話料無料の番号については「困った時の状況チャート」のA-1をご参照ください。）

海外から	(81) 3-5619-2741
日本国内から	0120-04-1799

ご利用の携帯電話によってはご利用になれない、あるいは課金される場合があります。ご利用になれない場合は、携帯電話以外の電話機をご利用ください。
（2012年4月作成）

AIUへ保険金請求

すでに帰国されている方は日本で（書類送付先はB-1上参照）、長期で海外にいらっしゃる方はAIUの海外オフィス（書類送付先は別紙 AIU海外オフィス（保険金請求関連）連絡先参照）へ必要書類をお送りください。
ただし、後日追加書類をお願いすることもございますので、予めご了承ください。尚、ご契約いただいた海外旅行保険約款及びご提出いただいた書類に基いて保険金のお支払いを決定させていただきます。約款については、小冊子をご覧ください。

必要書類のご案内は裏面をご覧ください。
保険金請求書はこの小冊子に同封されています。

治　療：A-2　　破損／盗難：C-2
賠　償：B-2　　遅　延：D-2
＊国内の書類の送付先は：B-1（上）
アメリカ・オーストラリアでの書類の送付先は：B-1（下）
上記以外の書類の送付先は：O-2　P-2
（別紙AIU海外オフィス（保険金請求関連）連絡先参照）

弊社は、お客様の個人情報を弊社基準（海外旅行保険・ご契約のしおり（保険小冊子）P21）に基づき適切に取り扱います。

インターネットによる事故受付（24時間世界中から受付）もご利用いただけます。
アドレス　http://www.aiu.co.jp

＊事故の通知
事故発生の日から30日以内に国内のAIU本・支店または最寄りの現地AIUへご連絡ください。

〈AIU事故受付センター〉(あいうえお順)

世界46の国・地域からは現地オペレーターを通さずに直接日本に通話料無料でご連絡いただけます。

滞在先	TEL.NO.	滞在先	TEL.NO.
米国本土(アラスカ除く)	1-800-232-9016	チリ	1230-020-6418
アイルランド	1-800-65-0104	デンマーク	8001-0523
アルゼンチン	0800-444-1038	ドイツ	0800-1-81-9016
イギリス	0800-89-5435	トルコ	00-800-8191-0075
イスラエル	1-800-947-8003	ニュージーランド	0800-44-8111
イタリア	800-8-78909	ノルウェー	800-11365
インド	000800-810-1103	バーミューダ	1-800-623-0722
インドネシア	001-803-81-2140	バーレーン	800-187
オーストラリア	1-800-125-961	ハワイ	1-800-232-9016
オーストリア	0800-292210	ハンガリー	06-800-15347
オランダ	0800-022-9016	フィリピン	1-800-1-8110304
カナダ	1-800-663-3089	フィンランド	0800-1-160-03
韓国	00798-81-1-2138	ブラジル	0800-761-0397
ギリシア	00-800-8113-0045	フランス	0800-90-9583
グアム	1-866-888-8023	ベルー	0800-51-607
サイパン	1-866-333-6943	ベルギー	0800-1-8270
シンガポール	800-811-0037	ポルトガル	800-8-81-111
スイス	0800-56-3857	香港	800-96-8198
スウェーデン	020-79-2208	マカオ	0800-748
スペイン	9009-98111	マレーシア	1800-80-0140
タイ	001-800-811-3126	南アフリカ	0800-99-4618
台湾	00801-81-2617	ルクセンブルグ	8002-3934
中国(北部)	10800-811-0490		
中国(南部)	10800-281-0490		

なお、国によっては公衆電話がご利用になれないところや国内通話料金相当額が必要になる場合があります。また、電話の種類により、ご利用になれない場合もありますので現地でお確かめください。(ホテル等から電話していただく場合には、ホテルの注意書き等に従い、外線発信のための番号(通常は9や0)を押した後に上記の番号を押してください。)

保険請求に関する書類送付先

■海外旅行保険サービスセンター ： 〒252-1191
綾瀬支店 私書箱1号
AIU保険会社 海外旅行保険サービスセンター行
(ご注意)
お送りいただいた書類は当社の書類処理上、受領印の押印や所定の大きさに調整される事がありますので、予めご了承ください。
FAX 0120-644-730

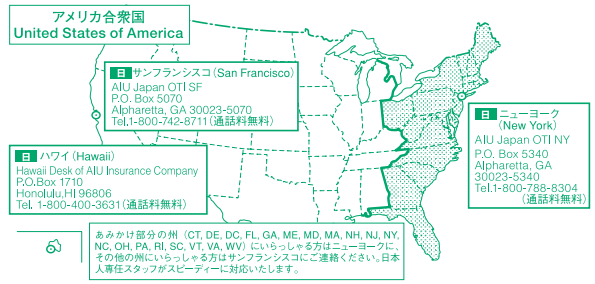
●ご帰国後の事故のご報告は ➡ 0120-04-1799
(通話料無料・24時間受付)

●テープによる必要書類のご案内は ➡ 0120-71-7773
(通話料無料・24時間受付)

●当社ホームページ内の必要書類のご案内は ➡ http://www.aiu.co.jp/

AIU北米・豪州オフィス連絡先

Addresses of AIUclaims Services and Affiliates
長期で海外にいらっしゃる方で、保険金を現地でお受取りになりたい方は下記AIU海外オフィスへ必要書類をお送りください。Eのオフィスでは日本語で対応いたします。



*その他の地域については、別紙AIU海外オフィス(保険金請求関連)連絡先を参照してください。

コレクトコール(料金着信払い通話)のかけ方

(ホテルの部屋からのかけ方)
1．まず、ホテルの交換台に国際電話を申し込みます。
➡Overseas call to Tokyo, please.(東京へ国際電話をお願いします。)
2．また、自分の名前と部屋番号を告げます。
➡This is Akira Yamada in Room 305.(こちらは305号の山田 明です。)
3．コレクトコール(料金着信払い通話)の旨伝えます。
➡Collect call to AIU Assistance Center in Tokyo please.(東京のAIUアシスタンス・センターへコレクトコールをお願いします。)
➡The number in Tokyo is 3-3560-7826.(東京の番号は3-3560-7826です。)

▶"Hold on, please."(ホールド オン プリーズ)"Hold the line."(ホールド ザ ライン)と言われたら受話器を切らずに待ちます。
▶"Hang up, please."(ハング アップ プリーズ)と言われたら、一度切って待ちます。
▶"On the line"(オン ザ ライン)(「相手がでました。」)と言われたら、お話しください。

国際電話局オペレーター呼出番号(あいうえお順)

滞在先	オペレーター呼出番号	滞在先	オペレーター呼出番号
合衆国本土	0	タイ	100
アルゼンチン	000	台湾	100
イギリス	155	中国	115(北京)58・3322(上海)
イタリア	170	デンマーク	0015
オーストラリア	0101	ニュージーランド	0170
オランダ	060410	ハワイ	0
カナダ	0	フィリピン	108(マニラ)
韓国	007	フィンランド	92022
ギリシア	161	ブラジル	000111
グアム	000	フランス	003381
シンガポール	104	ベルギー	904
スイス	114	香港	010
スペイン	1005	メキシコ	09

※電話機またはホテルによって、オペレーター呼出番号が異なったりコレクトコールを申し込めない、または、手数料がかかる国もあります。

保険期間延長、保険契約の解約及び付保証明(加入証明)書発行の手続き

〈保険期間の延長〉
ご旅行中、旅行日程の変更等により、保険期間を延長する必要が生じた場合は、次の要領で保険期間延長の手続きをお願いいたします。
①電話やハガキで、あなたの日本における連絡先(留守宅、会社、知人等)に下記の事項をご連絡ください。
②追加保険料の支払などの実際の手続きは、あなたの日本における代理の方※を介してご契約された弊社代理店または、弊社営業店にお申し込みください。
※代理となられる方は、配偶者・一親等の親族(成年者)以外の場合、所定委任状をご提出いただいております。ご契約時にお申し出いただければ、弊社代理店または、弊社営業店にて書式を事前にご案内いたします。

ご連絡いただく内容
1．お名前、契約証番号
2．保険期間(○○年○○月○○日より○○日間または○○月間)
3．希望延長期間(△△年△△月△△日まで)
4．延長の理由
5．現在の健康状態、旅行中の保険金請求歴
6．留学先学校名・派遣元会社名

(ご注意)
1．海外より弊社への電話による延長手続き及び海外よりの保険料の送金はお受けできません。
2．保険期間終了前に保険期間延長のための保険料を支払って頂かなければ延長できなくなります。
3．保険料領収前に生じた事故は保険金支払の対象になりませんのでご注意ください。
4．年令・告知内容・保険金請求歴等により延長・継続のお申し出に応じさせて頂けない場合があります。ご了承下さい。

〈保険契約の解約〉
ご契約を解約される場合は、取扱代理店または弊社営業店にご連絡ください。なお、解約に際しては、解約時の条件により、ご契約の保険期間(保険のご契約期間)のうち、未経過であった期間の保険料を解約返戻金としてお支払いする場合があります。なお、ご契約者から書面による通知をいただいた日を、解約日とします。詳しくは取扱代理店または弊社営業店までお問い合わせください。

〈付保証明(加入証明)書発行〉
留学の手続き、滞在許可証の申請などで付保証明書の発行を求められることがあります。その場合には、ご契約された弊社営業店または代理店にご連絡のうえ、次の内容をお話しください。

ご連絡いただく内容
1．お名前、現住所(滞在先)、電話番号(滞在先)
2．契約証番号
3．証明書提出先、用途
4．種類(英語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語からお選びください。)
5．郵送先(FAXの場合は、FAX NO.をお教えください。)

必要書類のご案内(治療費用)

①海外旅行保険保険金請求書
おわかりになる範囲で詳しくご記入ください。
ご署名、ご捺印も忘れずにお願いいたします。
海外の病院へ直接保険金(治療費)のお支払いを希望される場合には、「委任状欄」へのご記入も忘れずにお願いいたします。

②治療費用領収書またはレシート(原本)
実際にお客様がご負担された費用を補償する実費払いの保険のため金額確認が必要になります。

③治療費以外で支出した費用の領収書(原本)

④診断書
保険金請求書の診断書欄を医師にお渡しいただき、ご記入いただけますようお願いしてください。病院所定の診断書でも結構です。
(診断書の原本をご提出いただいた場合は診断書代金もご請求いただけます。)

⑤パスポートの日本出入国スタンプ欄・署名欄のコピー
自動化ゲートをご利用の場合は、旅程表、航空券のｅチケットの写し、または、搭乗券の半券

ＦＡＸ ：0120−644−730
郵送先 ：〒252-1191
綾瀬支店 私書箱1号
AIU保険会社 海外旅行保険サービスセンター行
追加書類(原本等)を担当者より依頼させていただく場合には、ご協力いただけますよう、お願い申し上げます。
(*A2〜D2に共通)

必要書類のご案内(レンタル品賠償事故に関わる費用)

①海外旅行保険保険金請求書
おわかりになる範囲で詳しくご記入ください。
ご署名、ご捺印も忘れずにお願いいたします。

②賃貸業者からの賃貸契約書または賃貸契約領収書
賃貸契約の確認のために必要となります。

③賠償金請求者(賃貸業者)からの見積書または請求書
損害額の確認のために必要となります。
お支払い上限は損害品の使用期間を考慮した時価額になります。ご請求額満額をお支払いできない場合もございますのでご了承ください。

④領収書(原本)
賃貸業者にお支払いされた賠償金の領収書をご提出ください。

⑤事故証明書
事故の内容を確認させていただくために、次のいずれかをご提出ください。
●旅行会社・航空会社等の証明書
●警察の事故証明書(警察へ届出された場合)
時間等の関係で上記証明書が入手できなかった場合は、保険金請求書に届出確認欄がございますのでご記入ください。

⑥パスポートの日本出入国スタンプ欄・署名欄のコピー
自動化ゲートをご利用の場合は、旅程表、航空券のｅチケットの写し、または、搭乗券の半券

ご注意：高価なものの損害や人身事故の場合は、ただちにAIUへご連絡ください。
お支払いの可否については内容確認後に決定しますので、被害者と損害賠償について事前に示談交渉をされる際にはご注意ください。保険対象となった場合でも、示談金を満額お支払いできない場合がございます。

⇒書類送付先はA2「治療費用」と同じです。

必要書類のご案内(携行品の破損・盗難)

①海外旅行保険保険金請求書
おわかりになる範囲で詳しくご記入ください。
ご署名、ご捺印も忘れずにお願いいたします。

②事故証明書
事故の内容を確認させていただくために、次のいずれかをご提出ください。
●旅行会社・航空会社等の証明書
●警察の事故証明書(警察へ届出をされた場合)
時間等の関係で上記証明書が入手できない場合は、保険金請求書に届出確認欄がございますのでそちらにご記入ください。

③損害品の購入時の領収書・保証書・取扱説明書等(原本)
ご購入金額とお客様ご自身の所有の物であることの確認のために必要となります。
※以下④⑤は破損事故の場合に必要となります。

④損害品の修理見積書または修理領収書
※修理費用が高額になる場合はお見積の段階でご相談いただけますようお願いいたします。
※修理不可能な場合は修理が不可能であることが確認できる書類(原本)をご提出ください。

⑤損害状況が確認できる写真(枚数自由)
損害の状況を確認させていただくためにご提出ください。提出不可能な場合は、破損箇所や破損状況を保険金請求書または別紙をご用意の上、絵・図等でご説明ください。

⑥パスポートの日本出入国スタンプ欄・署名欄のコピー
自動化ゲートをご利用の場合は、旅程表、航空券のｅチケットの写し、または、搭乗券の半券

ご注意：保険金としてお支払いさせていただく保険金は、ご購入金額から使用期間を考慮した時価額が限度となります。また、1点についての限度額は10万円となります。
ご請求額の満額をお支払いさせていただけない場合もございますのでご了承ください。

⇒書類送付先はA2「治療費用」と同じです。

必要書類のご案内(航空機遅延費用)

①海外旅行保険保険金請求書
おわかりになる範囲で詳しくご記入ください。
ご署名、ご捺印も忘れずにお願いいたします。
ご負担された費用についても必ず保険金請求書にご申告ください。

②ご負担された費用の領収書
お持ちのもののみで結構です。

③航空会社からの遅延／欠航証明書
遅延時間の確認のため、航空会社から発行された証明書が必要となります。
証明書をお持ちではない場合は、ご搭乗予定の便と実際に搭乗した便が確認できるものをご提出ください。
例)チケット半券、日程表、添乗員または旅行会社証明書

④宿泊証明書コピー

⑤パスポートの日本出入国スタンプ欄・署名欄のコピー
自動化ゲートをご利用の場合は、旅程表、航空券のｅチケットの写し、または、搭乗券の半券

必要書類のご案内(航空機寄託手荷物遅延等費用)

①海外旅行保険保険金請求書
おわかりになる範囲で詳しくご記入ください。
ご署名、ご捺印も忘れずにお願いいたします。

②航空会社からの手荷物遅延証明書
証明書をお持ちではない場合は、手荷物を預けられた際のタグや荷物が届いた際の控え等をご提出ください。

③購入品領収書
領収書をお持ちではない場合は、保険金請求書にご購入された品物について詳細をご申告ください。ご負担になられた実費がご請求の対象となります。
ご注意：1回の手荷物遅延事故について10万円またはこの保険契約に付帯されている携行品損害補償特約第4条(携行品損害保険金の支払額)の携行品損害保険金額のいずれか低い額をもって限度とします。

④パスポートの日本出入国スタンプ欄・署名欄のコピー
自動化ゲートをご利用の場合は、旅程表、航空券のｅチケットの写し、または、搭乗券の半券

⇒書類送付先はA2「治療費用」と同じです。